

En las navidades del año 2018 se recibieron casi 170.000 llamadas en el centro de Emergencias Madrid112

---

## La Comunidad afronta las fiestas navideñas con un dispositivo de 1.763 profesionales de emergencias

- Bomberos, Agentes Forestales, Summa y profesionales de Madrid 112 conforman el dispositivo
- Las nuevas tecnologías al servicio de la emergencia: My112, la teletraducción y el servicio e-call

**23 de diciembre 2019.-** De cara a las próximas fechas navideñas, la Comunidad de Madrid, a través de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 (ASEM112), ha dispuesto un operativo en el que participan 1.763 profesionales: 200 bomberos, 60 agentes forestales, 510 profesionales del Summa y una media diaria de 93 profesionales del Centro de Emergencias Madrid 112, entre gestores, supervisores, técnicos y jefe de sala.

El año pasado se recibieron, a lo largo de las fiestas de Navidad, cerca de 170.000 llamadas, de las cuales casi 23.000 correspondieron a los días 24 y 25 de diciembre. La media de llamadas recibidas en esas fechas el pasado año fue de 12.126 diarias.

El centro de Emergencias Madrid 112 dispone de una plantilla fija de 254 profesionales que, además, se está reforzando constantemente con la incorporación de más personal y mejoras tecnológicas que contribuyen a optimizar la gestión de cualquier problema relacionado con las emergencias.

Emergencias Madrid 112 tarda una media de 8 segundos en dar respuesta a las llamadas de los ciudadanos que solicitan ayuda y 70 segundos en despachar la información a los profesionales de los servicios que participan en la prestación, ya sean fuerzas de seguridad, sanitarios, bomberos o agentes forestales.

Por otra parte, la Comunidad de Madrid ha sido la primera en España en incorporar un sistema automatizado que revisa las llamadas al 112 en las que no se detecta la voz de quien llama, con el objetivo de comprobar si realmente se trata de una emergencia.

Este protocolo de actuación da una segunda oportunidad a las llamadas al 112 en las que quien llama no ha conseguido hablar con el operador, a causa de algún problema físico. Desde el primer día de 2019 al 1 de diciembre se produjeron en torno a 16.407 llamadas 'con silencio'. Cuando esto sucede, no se

abandona la llamada, sino que se revisa automáticamente para poder atender la urgencia, si la hubiera.

## TECNOLOGIA EN LA EMERGENCIA

A la hora de garantizar una respuesta eficaz también es importante el papel que desempeñan otras herramientas con las que cuenta Madrid 112, como la aplicación para teléfonos móviles My112 o el servicio de teletraducción, que permite coordinar las emergencias hasta en 80 idiomas para atender a las diferentes nacionalidades que viven o visitan nuestra región.

El sistema de Emergencias Madrid 112 cuenta con la posibilidad de localizar al llamante mediante una serie de 'puntos singulares' que facilita el propio solicitante de ayuda. Estos puntos pueden ser un centro de mayores, iglesias, colegios, centros comerciales o una torre, etc. De esta manera, si el ciudadano no sabe exactamente dónde está, puede informar al operador de lo que está viendo en ese momento. Estos datos servirán para identificar el lugar de la emergencia.

Por otra parte, todos los vehículos de nueva homologación fabricados en la UE deben contar con un localizador (sistema e-call), que, ante un impacto de este vehículo, activa automáticamente una llamada al centro de emergencias. Así, se conocen automáticamente las coordenadas del lugar donde se ha producido el siniestro.

La Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 (ASEM) cuenta con presencia en las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube donde, a través de mensajes cortos y directos en formato audiovisual, se ofrecen informaciones de interés para el ciudadano de a pie, como pueden ser los relacionados con el tráfico, las condiciones atmosféricas y otros referidos a intervenciones de los miembros participantes en las emergencias.